



## Köp- och betalningsvillkor samt användarvillkor för biljettsystemet

*För privatpersoner/konsumenter*

**Stiftelsen Norrbottensteatern**, org nr 897000-3011, nedan kallad "**Norrbottensteatern**", producerar och arrangerar teater- och scenkonstföreställningar och andra offentliga evenemang samt säljer biljetter (men även abonnemang, pausfika och presentkort m m) och tar emot platsreservationer till dessa evenemang via en internetjänst, nedan kallat "**biljettsystemet**" (se punkt 13 nedan för definition), i enlighet med nedanstående köp- och betalningsvillkor samt användarvillkor för biljettsystemet.

Den person som besöker biljettsystemet, nedan kallad "**besökaren**", eller själv använder biljettsystemet för att reservera platser och/eller köpa/betala/hämta ut en eller flera biljetter och andra köpta produkter, nedan kallad "**kunden**", använder systemet i enlighet med och måste godkänna nedanstående köp- och betalningsvillkor samt användarvillkor för biljettsystemet innan köpet kan genomföras.

Platsreservering och biljettköp till Norrbottensteaterns evenemang kan också göras via telefonbokningen, 0771-45 46 00, över disk i Norrbottensteaterns biljettkassa i teaterhuset i Luleå eller hos Norrbottensteaterns biljettombud, Kulturens hus i Luleå. Dessa (samma) köp- och betalningsvillkor gäller oavsett vilket försäljningsställe som används om inget annat specificerats eller avtalats särskilt.

### 1. Information om aktuella evenemang

1.1. Information om aktuella evenemang (spelplan med datum och tid, lokal, biljettpriiser, evenemangets längd, medverkande med mera) finns alltid tillgänglig på Norrbottensteaterns hemsida, [www.norrbottensteatern.se](http://www.norrbottensteatern.se). Norrbottensteatern reserverar sig för eventuella felskrivningar och ändringar av informationen på hemsidan.

1.2. Information om aktuella evenemang finns också tillgänglig i det webbaserade biljettsystemet som enklast nås via Norrbottensteaterns hemsida, [www.norrbottensteatern.se](http://www.norrbottensteatern.se). Norrbottensteatern reserverar sig för eventuella felskrivningar och ändringar av informationen i biljettsystemet.

### 2. Användarkonto i biljettsystemet

2.1. Norrbottensteatern erbjuder kunden att starta ett användarkonto i biljettsystemet. I användarkontot registreras kundens förnamn, efternamn, e-postadress och mobiltelefonnummer – personuppgifter som Norrbottensteatern endast använder för att göra rabatterade priskategorier tillgängliga för rätt personer, för att leverera pdf- och mobilbiljetter, för att kommunicera med och informera kunden inför och efter evenemanget samt för att kunna kontakta kunden i händelse av inställda eller flyttade evenemang.

2.2. Ett användarkonto krävs för att kunden självständigt ska kunna använda biljettsystemet för att reservera platser samt för att betala och hämta ut biljetter och andra produkter.



2.3. Kundens användarkonto används också vid köp över disk eller via telefonbokningen. Kunder som endast vill köpa och hämta ut biljetter över disk kan välja att avstå från registrering av ett användarkonto/personuppgifter och blir då uppmärksammade på att Norrbottensteatern inte kommer att kunna meddela dem om evenemanget skulle ändras eller ställas in (se även punkt 10 nedan).

2.4. Kunden väljer och registrerar själv sitt användar-ID (giltig e-postadress) och personliga lösenord och är själv ansvarig för att dessa inloggningsuppgifter hålls hemliga och förvaras på ett säkert sätt så att ingen obehörig kan komma åt sådan information.

2.5. Kunden ansvarar också själv för att, i samband med köp av biljetter, kontrollera att alla personuppgifter (e-postadress, förnamn, efternamn samt mobiltelefonnummer) som angetts och registrerats vid skapandet av kontot är korrekta och uppdateras vid eventuella förändringar. Norrbottensteatern kontrollerar inte denna information och ansvarar inte för att den är korrekt.

### **3. Trygg hantering av personuppgifter**

3.1. Dataskyddsförordningen, *General Data Protection Regulation* (GDPR), gäller i hela EU från och med den 25 maj 2018. Norrbottensteaterns dokument: *Köp- och betalningsvillkor samt användarvillkor för biljettsystemet*, som finns tillgängligt i biljettsystemet och som måste godkännas av kunden innan köp kan genomföras, har uppdaterats i enlighet med innehållet i förordningen.

3.2. En ny dataskyddspolicy: *Integritetspolicy för hantering och skydd av personuppgifter inom Norrbottensteaterns verksamhet* har också upprättats och finns tillgänglig i sin helhet på Norrbottensteaterns hemsida, [www.norrbottensteatern.se](http://www.norrbottensteatern.se).

### **4. Platsreservation**

4.1. Kunden kan reservera upp till 20 platser per bokning till ett visst evenemang och reservationen blir då giltig i högst sju (7) dagar. En orderbekräftelse, med all information om bokningen och om reservationens giltighetstid, skickas per e-post. Orderbekräftelsen innehåller en länk till betalning via biljettsystemet. Om biljetterna inte har betalats och hämtats ut inom sju dagar förfaller reservationen automatiskt.

4.2. Större bokningar, för 21 personer eller fler, ger rätt till grupprabatt och måste därför bokas via e-post till [info@norrbottensteatern.se](mailto:info@norrbottensteatern.se) eller över disk i Norrbottensteaterns biljettkassa. Reservationstiden för gruppbokningar avtalas separat vid varje bokningstillfälle.

### **5. Köp, betalning och uthämtning av biljetter**

Reservationer av upp till 20 platser måste betalas och biljetterna hämtas ut innan reservationstiden går ut – annars förfaller reservationen automatiskt (se även punkt 4.1 ovan).

5.1. Betalning och uthämtning kan göras via biljettsystemet på internet - orderbekräftelsen som skickas per e-post till kunden innehåller en länk till betalning via



biljettsystemet. Kunden kan också logga in i biljettsystemet för att, med hjälp av ordernumret, hitta aktuella reservationer och sedan fullfölja köpet.

5.2. Betalning av biljetter via biljettsystemet på internet kan göras med kredit- och betalkort, internetbank, Klarna, Swish eller Norrbottensteaterns presentkort. Inga avgifter tillkommer vid köp, betalning och uthämtning av biljetter via biljettsystemet.

5.3. Kunder som köper/betalar/hämtar ut sina biljetter via biljettsystemet på internet får välja mellan pdf-biljett för utskrift eller mobilbiljett som visas på skärmen i en smartphone.

### **Köp, betalning och uthämtning över disk**

5.4. Kunden kan också reservera platser samt köpa, betala och hämta ut biljetter över disk i Norrbottensteaterns och Kulturens hus biljettkassor. Betalning av biljetter över disk kan göras med kredit- och betalkort, med Swish\* eller kontant. **\*) Swish-betalningar kan göras i Norrbottensteaterns biljettkassa.**

5.5. Kunder som köper, betalar och hämtar ut sina biljetter över disk hos Norrbottensteatern eller Kulturens hus får välja mellan klassisk teaterbiljett i biljettficka\*, utskrivna pdf-biljetter, pdf-biljett för utskrift eller mobilbiljett som visas på skärmen i en smartphone. *\*) Klassisk teaterbiljett i biljettficka fås endast i Norrbottensteaterns biljettkassa.*

Fakturering – endast till företagskunder

5.6. Fakturering av biljetter sker endast mot företagskunder.

5.7. För företagsbokningar, där biljetterna ska betalas via faktura, gäller att bokningen måste göras via e-post till [info@norrbotensteatern.se](mailto:info@norrbotensteatern.se) eller över disk i Norrbottensteaterns biljettkassa.

5.8. Köpta biljetter levereras enligt överenskommelse och samtidigt med fakturering.

## **6. Övriga villkor för biljettköp**

Kunden ansvarar själv för att biljettbokning stämmer

6.1. Kunden ansvarar själv för att biljettbokningen stämmer (med avseende på rätt antal biljetter i rätt prisklass till rätt evenemang, på rätt plats, vid rätt datum och tid etc) samt att biljett(er) har kommit kunden tillhanda i god tid innan evenemanget startar.

6.2. Vid bokning och köp över disk ansvarar kunden för att kontrollera att allt stämmer i samband med överlämning av köpta biljetter.



Köpt biljett återköpes ej

6.3. Distansavtalslagens regler avseende ångerrätt gäller vid köp av evenemangsbiljetter och abonnemang, vilket innebär att vid bokning av biljetter kan kunden ångra sitt köp fram till dess att betalning har skett. När betalning har skett har kunden inte längre rätt att ångra sig utan är bunden till sitt köp.

6.4. Norrbottensteatern återköper inte köpta biljetter. Från tid till annan och när kunden har speciella skäl kan Norrbottensteatern erbjuda kunder att boka om till annat evenemangsdatum eller annat evenemang med samma eller högre biljettpris, förutsatt att annat datum och tillgängliga platser finns. Sådan ombokning måste då ske via samma försäljningsställe och senast 24 timmar innan köpt evenemang börjar.

Giltig biljett krävs för inpassering till evenemanget

6.5. Biljetten är en värdehandling som kunden själv ansvarar för. Förlorad biljett ersätts ej. Biljetter som levererats som pdf:er kan skrivas ut flera gånger (men bara användas en (1) gång för inpassering).

Personligt bruk

6.6. Biljetter får endast köpas för personligt bruk och får inte köpas och/eller vidareförsäljas i kommersiellt syfte samt inte heller erbjudas i tävlingar/utlottningar eller i samband med erbjudande av annan produkt eller tjänst utan skriftligt medgivande från Norrbottensteatern.

Restriktioner

6.7. Om ett evenemang har restriktioner gällande maximalt antal biljetter per köp och/eller kund får angivet maxantal inte överskridas.

## 7. Biljettpriser och serviceavgifter

7.1. Norrbottensteaterns ordinarie fullprispiljetter för vuxen publik utfärdas till ett fast, icke rabatterat pris som inkluderar 6 % moms.

7.2. Rabatter på biljetter till Norrbottensteaterns egna produktioner och evenemang, som inte inkluderar mat eller dryck, lämnas enligt en fast modell till teaterombud, barn och ungdomar/studerande till och med 26 år, pensionärer/seniorer från 65 år samt grupper. Det slutliga, rabatterade priset beräknas alltid på ordinarie fullpris för vuxen.

7.3. Rabatter kan inte kombineras. Det betyder att till exempel för grupper av pensionärer gäller att grupprabatten beräknas på ordinarie fullpris för vuxen, **inte** på det rabatterade pensionärspriset.

7.4. Samma biljettpriser gäller i biljettsystemet på webben och i Norrbottensteaterns och Kulturens hus biljettkassor.



## **8. Aktuella erbjudanden och kampanjer**

8.1. Norrbottensteatern förbehåller sig rätten att när som helst erbjuda abonnemang, paketerbjudanden och olika typer av priskampanjer med biljetter till nedsatta priser till valfria målgrupper i enlighet med valfria villkor.

8.2. Kund som ingår i sådan målgrupp och som uppfyller sådana villkor men som redan köpt biljett(er) till ordinarie pris har inte rätt att byta eller boka om sin(a) biljett(er) till biljett(er) med nytt, nedsatt kampanjpris.

## **9. Köp som strider mot uppsatta villkor**

9.1. Norrbottensteatern förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan makulera bokning eller köp samt med omedelbar verkan stänga av ett eventuellt kundkonto vid de fall kund inte lämnar korrekta uppgifter om sig själv. Detta gäller även om kund i övrigt bryter mot eller försöker kringgå Norrbottensteaterns villkor för biljettköp, exempelvis om kund överskrider sådan maxgräns som beskrivs ovan, felaktigt köper biljetter med rabatterat pris eller köper biljetter för kommersiellt bruk.

9.2. Vid makuleringar i enlighet med ovan nämnda skäl återbetalas ej erlagd serviceavgift. Norrbottensteatern kan även besluta att inte heller återbetala erlagt biljettpris.

9.3. Som nämnts under punkt 2.4 ovan ansvarar kunden själv för att användar-ID och lösenord förvaras på ett säkert sätt och att ingen obehörig kan komma åt sådan information.

## **10. Inställda eller flyttade evenemang**

10.1. Norrbottensteatern ansvarar för att, utan dröjsmål, meddela kunder med köpta biljetter eller giltiga reservationer vid beslut om inställt eller flyttat evenemang. Norrbottensteatern har dock bara möjlighet att nå och informera de kunder som har lämnat giltig kontaktinformation (e-postadress och mobiltelefonnummer) i samband med reservation och biljettköp.

10.2. Information om inställda eller flyttade evenemang lämnas via e-post och/eller SMS till alla berörda som har lämnat information om giltig e-postadress och/eller giltigt mobiltelefonnummer i samband med bokningen/biljettköpet.

10.3. Kund som får information om inställt eller flyttat evenemang bör omedelbart kontakta Norrbottensteatern för mer information om exempelvis återlösen eller ombokning av köpta biljetter.

### **Återbetalning/ombokning av biljett vid inställt eller flyttat evenemang**

10.4. Vid inställt eller flyttat evenemang får kund som köpt biljett till aktuellt evenemang välja mellan att få pengarna tillbaka eller att boka om köpta biljetter till annat evenemangsdatum, förutsatt att annat datum och tillgängliga platser finns.



10.5. Kunden måste meddela sina önskemål till Norrbottensteatern senast tre (3) månader efter ursprungligt köpt evenemangsdatum. Efter dessa tre månader förfaller kundens rätt till återköp eller byte av biljett.

10.6. Pausfika som köpts till inställt eller flyttat evenemang återbetalas till kunden.

10.7. Återbetalning av biljetter och pausfika sker på samma sätt som betalningen vid köpet.

## 11. Köp och inlösen av presentkort

11.1. Presentkort kan både köpas och användas som betalningsmedel vid biljettköp i biljettsystemet på internet, via Telefonbokningen eller över disk i Norrbottensteaterns biljettkassa.

11.2. Presentkort kan användas som delbetalning i kombination med kredit- och betalkort och andra giltiga betalningsmedel.

11.3. Om det tillgängliga beloppet på presentkortet överstiger totalsumman för det aktuella köpet kvarstår restbeloppet på presentkortet under återstoden av presentkortets ursprungliga giltighetstid.

11.4. Giltighetstiden för presentkort är två (2) år från inköpsdatum. Information om giltighetstid lämnas till kunden i samband med köpet och kunden ansvarar själv för att kontrollera och hålla reda på giltighetstidens utgång. Efter två år förfaller presentkortet automatiskt.

## 12. Ansvar för biljettsystemet

12.1. Norrbottensteatern säljer biljetter, abonnemang, pausfika och presentkort och tar emot platsreservationer till aktuella evenemang via ett webbaserat biljettsystem som driftas av tjänsteleverantören **AXS Sweden AB**, org nr 556680-5528.

12.2. AXS Sweden AB är aldrig ansvarig för genomförandet av evenemangen eller deras kvalitet eller innehåll och är därmed heller inte ansvarig för eventuell ekonomisk kompensation, till exempel på grund av inställda evenemang eller andra händelser kopplade till evenemangen. Samtliga frågor eller krav rörande enskilda evenemang och dess genomförande ska riktas till Norrbottensteatern.

12.3. AXS Sweden AB ansvarar inte för och kommer inte att kompensera för eventuell förlust som uppkommer på grund av driftsavbrott, förseningar, avbrott eller annan teknisk omständighet som omöjliggör eller försvårar användandet av biljettsystemet.



### **13. Immateriella rättigheter**

13.1. Norrbottensteatern licenserar rättigheten att använda biljettsystemet från AXS Sweden AB. Norrbottensteatern äger och/eller licenserar rättigheterna till det arrangörs- och evenemangsspecifika material (till exempel evenemangsinformation i form av text och bilder) som finns i biljettsystemet. Besökare och kunder som använder biljettsystemet äger ej rätten att på något sätt, helt eller delvis, använda, kopiera, reproducera, bearbeta, spara, flytta, vidareända, distribuera eller publicera något material som är kopplat till biljettsystemet (inklusive text, bilder, grafik, fotografier, varumärken, filmer, elektroniska dokument, ljud, databaser och kod). Det är inte tillåtet att använda varumärken och/eller logotyper kopplade till Norrbottensteatern eller AXS Sweden AB.

### **14. Rätten till ändringar**

14.1. Norrbottensteatern förbehåller sig rätten att när som helst ändra, uppdatera, lägga till eller ta bort material som ingår i biljettsystemet och när som helst begränsa tillgången till biljettsystemet utan att meddela detta i förväg. Norrbottensteatern har rätt att när som helst ändra villkoren för användandet av biljettsystemet samt innehåll och val av tjänster.

### **15. Tredjepartshemsidor**

15.1. Biljettsystemet innehåller länkar till hemsidor som underhålls av tredjepart. På, och i samband med användandet av, dessa hemsidor tillämpas villkor som sammanställts av tredjepart. Norrbottensteatern eller AXS Sweden AB ansvarar inte för hemsidor som underhålls av tredjepart eller innehåll på dessa hemsidor.

### **16. Överträdelse av villkoren**

16.1. Överträdelse av dessa köp- och betalningsvillkor/allmänna villkor för biljettsystemet kan leda till rättsliga åtgärder och eventuellt skadestånd och/eller juridiskt ansvar. Om en besökare eller kund bryter mot dessa villkor kan denne förlora tillgången till biljettsystemet. Norrbottensteatern har också rätt att makulera bokningar genom biljettsystemet om en kund har lämnat vilseledande personuppgifter eller om kunden bryter mot eller kringgår köp- och betalningsvillkoren och/eller de allmänna villkoren för biljettsystemet.

### **17. Tillämplig lag**

17.1. Svensk rätt tillämpas på dessa köp- och betalningsvillkor.